

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA

METADADOS

Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (Banda Larga Fixa)

- a) **Título:** Banco de Dados da Pesquisa – Banda Larga Fixa
- b) **Descrição:** Banco de dados das entrevistas da pesquisa de satisfação e qualidade percebida relativa à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (banda larga fixa)
- c) **Etiqueta(s):** Anatel, pesquisa, satisfação, qualidade, telecomunicações, internet, banda larga, SCM, consumidor.
- d) **Autor:** Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel
- e) **E-mail do autor:** pesqualidade@anatel.gov.br
- f) **Mantenedor:** Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo – RCIC
- g) **E-mail do Mantenedor:** pesqualidade@anatel.gov.br
- h) **Granularidade temporal:** Anual

Serão detalhadas as 56 variáveis referentes à Pesquisa para aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), divididas em quatro grupos:

- Tipo 1: variáveis que têm como resposta 1 = Sim ou 2 = Não;
- Tipo 2: variáveis medidas em uma escala de percepção de qualidade, que varia de 0 (Péssimo) a 10 (Excelente);
- Tipo 3: variáveis que não possuem opções de escolha, apenas entrada direta de informações; e
- Tipo 4: variáveis que possuem suas opções específicas diretamente após sua definição.

Para um melhor entendimento sobre os tipos e quais são as variáveis aqui dispostas, leia as Considerações Iniciais a seguir.

Considerações Iniciais

- ✓ **Escopo da pesquisa:**
 - Serviços: telefonia celular – pré-pago e pós-pago (cada modalidade tratada como uma pesquisa independente) –, banda larga fixa, telefonia fixa e televisão por assinatura.
 - População-alvo: todos os usuários do serviço, com idade mínima de 18 (dezoito anos), na condição de principal usuário, com registro em nome de pessoa física (vinculados a CPF) e residentes de todas as Unidades da Federação (UF), que não tenham solicitado sigilo de seus dados à prestadora e que não trabalhe em pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão, operadoras de serviços de telecomunicações, Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou associações ligadas a Telecomunicações.
 - Prestadoras: todas que não se enquadram na condição de Prestadora de Pequeno Porte e que possuam, no mínimo, 10.000 acessos de pessoa física ativos do respectivo serviço em cada UF. No caso da telefonia móvel, excluem-se os acessos sem voz (por exemplo, M2M).
- ✓ **Tipo 1:** As variáveis **Q1, Q3, Q4, Q5, E1, E3, E5, E7, F1, F3, I1 e I2** serão representadas por **Tipo 1** e possuem as seguintes opções de resposta:

1	Sim
2	Não

- ✓ **Tipo 2:** As variáveis **B1 (B1_1 e B1_2), C1 (C1_1 à C1_3), D1 (D1_1 e D1_2), A2 (A2_1 à A2_3), A3, A4, E2, E4, E6, E8, F2 (F2_1 à F2_3) e F4 (F4_1 à F4_3)** serão representadas por **Tipo 2** e será empregada escala medida de 0 a 10, em que:
 - 0 indica Péssimo;
 - 10 indica Excelente;
 - 99 indica Não Sabe ou Não Responde.

Apresentadas da seguinte forma:

	Péssimo										Excelente	NS/ NR
<i>Descrição da Variável</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

- ✓ **Tipo 3:** As variáveis **Q7, H0, H1 e H2** serão representadas por Tipo 3 e possuem entrada direta de informações.
- ✓ **Tipo 4:** Para as outras variáveis que não foram classificadas como **Tipo 1** ou **Tipo 2** ou **Tipo 3**, suas opções de resposta estão apresentadas acompanhadas da sua descrição.
- ✓ As variáveis **Q2, H2 e I1** possuem opções de resposta diferentes para os questionários ao longo dos anos e estarão devidamente indicadas.

- ✓ As variáveis **H0** e **I2** foram acrescentadas a partir da pesquisa do ano de 2016.
- ✓ As variáveis **E5**, **E6**, **E7**, e **E8** foram acrescentadas na pesquisa do ano de 2017.

Descrição das Variáveis

Variáveis de identificação

1. **IDTNS**: Código Identificador do pesquisado.
2. **Tipo**: Tipo de serviço pesquisado.
3. **Operadora**: Operadora responsável pelo serviço prestado ao entrevistado.
4. **Estado**: Estado onde reside o entrevistado.
5. **Data**: Data da realização da entrevista.
6. **Ano Base**: Ano de referência para realização das entrevistas.

Variáveis de filtros do escopo da pesquisa

7. **Q1 (TIPO 1)**: Pergunta ao cliente se possui interesse em participar da entrevista, preservando sua confidencialidade e identidade.
8. **Q2**: Área de trabalho do entrevistado:

Opções - 2015:

1	Pesquisa de opinião ou mercado
2	Empresa ou departamento de marketing
3	Agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising
4	Rádio, jornal, revista ou televisão
5	Operadoras de serviços de telecomunicações
6	Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou associações ligadas a Telecomunicações
7	Nenhum desses lugares

Opções – a partir de 2016:

Sim	Não	
1	2	Pesquisa de opinião ou mercado, empresa ou departamento de marketing, agência de propaganda/comunicação, agência de promoção ou merchandising, rádio, jornal, revista ou televisão
1	2	Operadoras de serviços de telecomunicações, Anatel, Ministério das Comunicações, órgãos ou entidades de defesa do consumidor ou

		associações ligadas a Telecomunicações
--	--	--

9. **Q3 (TIPO 1):** O usuário é cliente da internet fixa da prestadora citada?
10. **Q4 (TIPO 1):** O entrevistado é um dos principais usuários da internet fixa da prestadora citada dentro da residência?
11. **Q5 (TIPO 1):** O entrevistado é o responsável pelo pagamento dos gastos da internet fixa da prestadora citada.
12. **Q6:** Tipo de plano do entrevistado: Se pessoa física, vinculado a um CPF, ou pessoa jurídica/empresa, vinculado a um CNPJ:

1	Pessoa Física / CPF
2	Pessoa Jurídica / Empresa/ CNPJ

13. **Q7 (TIPO 3):** Idade do entrevistado: O entrevistador anota a idade do entrevistado, caso haja recusa, é anotado o código 99;
14. **Q7a:** Depois de respondida a questão **Q7** ou em caso de recusa de identificação correta da idade, apresentam-se as opções por faixas de idade:

1	Menor de 16
2	De 16 a 17 anos
3	De 18 a 24 anos
4	De 25 a 30 anos
5	De 31 a 35 anos
6	De 36 a 40 anos
7	De 41 a 50 anos
8	De 51 a 70 anos
9	Mais de 70 anos
99	Recusa

Sexo do entrevistado

15. **Q8:** Sexo do entrevistado:

1	Feminino
2	Masculino

Satisfação Geral

16. **J1:** Nível de satisfação geral do entrevistado com a prestadora citada, levando em conta toda a experiência com esta.

	Totalmente Insatisfeito										Totalment e Satisfeito	NS/ NR
Satisfação geral com a prestadora	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

B: Oferta e Contratação

17. **B1_1 (TIPO 2):** Nota atribuída com respeito à facilidade de entendimento dos planos e serviços contratados.
18. **B1_2 (TIPO 2):** Nota atribuída com respeito ao comprometimento da operadora em cumprir o que foi prometido e divulgado em sua publicidade.

C: Funcionamento

19. **C1_1 (TIPO 2):** Notas atribuídas à cobrança de valores na conta de acordo com o contratado.
20. **C1_2 (TIPO 2):** Notas atribuídas à capacidade de manter a conexão sem quedas.
21. **C1_3 (TIPO 2):** Notas atribuídas à velocidade de navegação.

D: Cobrança

22. **D1_1 (TIPO 2):** Notas atribuídas à cobrança dos valores na conta de acordo com o contratado.
23. **D1_2 (TIPO 2):** Notas atribuídas à clareza das informações na conta.

A: Canais de Atendimento

24. **A1_1:** o entrevistado utilizou o Atendimento Telefônico da prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa?

1	Sim
.	Não

25. **A1_2**: o entrevistado utilizou o Atendimento pela Internet da prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa?

2	Sim
.	Não

26. **A1_3**: o entrevistado utilizou o Atendimento na Loja da prestadora nos seis meses anteriores à pesquisa?

3	Sim
.	Não

27. **A1_4**: o entrevistado não utilizou os canais da prestadora citados anteriormente nos seis meses anteriores à pesquisa?

97	Sim
.	Não

A2: Atendimento Telefônico

28. **A2_1 (TIPO 2)**: Notas atribuídas ao tempo de espera para falar com o atendente, ocorre somente em caso de **Atendimento telefônico** ter sido escolhido na pergunta anterior (A1_1).
29. **A2_2 (TIPO 2)**: Notas atribuídas à necessidade de repetir a demanda, ocorre somente em caso de **Atendimento telefônico** ter sido escolhido na pergunta anterior (A1_1).
30. **A2_3 (TIPO 2)**: Notas atribuídas à capacidade de esclarecimento por parte dos atendentes, ocorre somente em caso de **Atendimento telefônico** ter sido escolhido na pergunta anterior (A1_1).
31. **A3 (TIPO 2)**: Notas atribuídas à qualidade do Atendimento Telefônico da operadora, ocorre somente em caso de **Atendimento telefônico** ter sido escolhido na variável (A1_1).
32. **A4 (TIPO 2)**: Notas atribuídas à qualidade do Atendimento pela Internet da operadora, ocorre somente em caso de **Atendimento pela internet** ter sido escolhido na variável (A1_2).

E: Capacidade de Resolução

- 33. **E1 (TIPO 1):** Descreve se o entrevistado entrou em contato com a operadora para falar sobre algum problema de cobrança nos 6 meses anteriores à pesquisa.
- 34. **E2 (TIPO 2):** Ocorre somente em caso de **SIM** ter sido escolhido em (E1). Nota atribuída à resolução do problema de cobrança da prestadora citada.
- 35. **E3 (TIPO 1):** Descreve se o usuário entrou em contato com a prestadora citada para alterar o plano ou alguma condição comercial nos 6 meses anteriores à pesquisa.
- 36. **E4 (TIPO 2):** Ocorre somente em caso de **SIM** ter sido escolhido em (E3). Nota atribuída à resolução da alteração do plano ou condição comercial.
- 37. **E5 (TIPO 1):** Descreve se o entrevistado entrou em contato com a operadora para cancelar serviços ou pacotes.
- 38. **E6 (TIPO 2):** Ocorre somente em caso de **SIM** ter sido escolhido em (E5). Nota atribuída à resolução do pedido de cancelamento de serviços ou pacotes.
- 39. **E7 (TIPO 1):** Descreve se o entrevistado entrou em contato com a operadora para falar sobre problemas de funcionamento da internet fixa.
- 40. **E8 (TIPO 2):** Ocorre somente em caso de **SIM** ter sido escolhido em (E7). Nota atribuída à resolução do problema de funcionamento da internet fixa.

F: Reparo e Instalação

- 41. **F1 (TIPO 1):** Descreve se o usuário solicitou instalação de internet fixa em seu endereço atual nos 6 meses anteriores à pesquisa.
- 42. **F2_1 (TIPO 2):** Notas atribuídas ao tempo de espera entre a solicitação de instalação e a visita do técnico.
- 43. **F2_2 (TIPO 2):** Cumprimento do prazo acordado para instalação.
- 44. **F2_3 (TIPO 2):** Qualidade da instalação do serviço.
- 45. **F3 (TIPO 1):** Descreve se o usuário solicitou algum tipo de reparo na sua internet fixa nos 6 meses anteriores à pesquisa.
- 46. **F4_1 (TIPO 2):** Notas atribuídas ao tempo de espera entre a solicitação de reparo e a visita do técnico.

47. **F4_2 (TIPO 2):** Cumprimento do prazo acordado para reparo.

48. **F4_3 (TIPO 2):** Qualidade do reparo do serviço.

Competição

49. **G1:** Existência de outra operadora que ofereça o mesmo serviço da atual, no local onde o entrevistado mora:

1	Sim
2	Não
3	Não sabe

G2_1: Contrato inclui TV por assinatura, dados a partir de 2019:

1	Sim
2	Não

G2_2: Contrato inclui Telefonia Móvel, dados a partir de 2019:

1	Sim
2	Não

G2_3: Contrato inclui Telefonia Fixa, dados a partir de 2019:

1	Sim
2	Não

Perfil sócio demográfico

50. **H1 (TIPO 3):** Quantidade de pessoas residentes que contribuem com a renda total do domicílio: o entrevistador anota o valor conforme informado pelo entrevistado.

- No mínimo 1 e no máximo 20 pessoas.

51. **H2 (TIPO 3):** Renda mensal familiar: o entrevistador anota o valor conforme informado pelo entrevistado.

- O entrevistado pode dizer o valor;

Opções 2015 e 2016:

- Respostas iguais a 99998 indicam Sem Renda;

- Respostas iguais a 99999 indicam Recusa;

Opções 2017:

- Respostas iguais a 99998 indicam Não sabe/Não respondeu;
- Respostas iguais a 99999 indicam Recusa;

52. **H2a:** Depois de respondida a questão **H2** ou em caso de recusa de identificação correta da renda, apresentam-se as opções por faixas de renda

Opções - 2015

1	Até R\$ 788 (até 1 SM)
2	Mais de R\$ 788 até R\$ 1576 (de 1 a 2 SM)
3	Mais de R\$ 1576 até R\$ 3152 (de 3 a 4 SM)
4	Mais de R\$ 3152 até R\$ 4728 (de 4 a 6 SM)
5	Mais de R\$ 4728 até R\$ 7880 (de 6 a 10 SM)
6	Mais de R\$7880 (acima de 10 SM)
99999	Recusa

Opções - 2016

1	Até R\$ 1.760,00 (até 2 SM)
2	De R\$ 1.760,00 a R\$ 3.520,00 (de 2 a 4 SM)
3	Mais de R\$ 3.520,00 até R\$ 5.280,00 (de 4 a 6 SM)
4	Mais de R\$ 5.280,00 até R\$ 8.800,00 (de 6 a 10 SM)
5	Acima de R\$ 8.800,00 (acima de 10 SM)
99998	Sem renda
99	Recusa

Opções - 2017

1	Até R\$ 1.874,00 (até 2 SM)
2	De R\$ 1.874,00 a R\$ 3.748,00 (de 2 a 4 SM)
3	Mais de R\$ 3.748,00 até R\$ 5.622,00 (de 4 a 6 SM)
4	Mais de R\$ 5.622,00 até R\$ 9.370,00 (de 6 a 10 SM)
5	Acima de R\$ 9.370,00 (acima de 10 SM)
99	Não respondeu

Opções - 2018

1	Até R\$ 1.908,00 (até 2 SM)
2	Mais de R\$ 1.908,00 a R\$ 3.816,00 (de 2 a 4 SM)
3	Mais de R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00 (de 4 a 6 SM)
4	Mais de R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00 (de 6 a 10 SM)
5	Acima de R\$ 9.540,00 (acima de 10 SM)
99	Não respondeu

Opções - 2019

1	Até R\$ 1.908,00 (até 2 SM)
---	-----------------------------

2	Mais de R\$ 1.908,00 a R\$ 3.816,00 (de 2 a 4 SM)
3	Mais de R\$ 3.816,00 até R\$ 5.724,00 (de 4 a 6 SM)
4	Mais de R\$ 5.724,00 até R\$ 9.540,00 (de 6 a 10 SM)
5	Acima de R\$ 9.540,00 (acima de 10 SM)
99	Não respondeu

Opções - 2020

1	Até R\$ 2.090,00 (até 2 Salários Mínimos)
2	Mais de R\$ 2.090,00 a R\$ 4.180,00 (de 2 a 4 Salários Mínimos)
3	Mais de R\$ 4.180,00 até R\$ 6.270,00 (de 4 a 6 Salários Mínimos)
4	Mais de R\$ 6.270,00 até R\$ 10.450,00 (de 6 a 10 Salários Mínimos)
5	Acima de R\$ 10.450,00 (acima de 10 Salários Mínimos)
99	Não respondeu

53. **I1 (TIPO 1):** Autorização para identificação das respostas para a empresa que solicitou a pesquisa (2015) ou para a Anatel (a partir de 2016).

54. **PESO:** Peso do estrato (UF x prestadora) na amostra.

55. **H0 (TIPO 3):** Município de residência do entrevistado: o entrevistador anota o município conforme informado pelo entrevistado.

56. **I2 (TIPO 1):** Autorização para identificação das respostas para a operadora citada.